



Bedingungen zur Fernwartung

1. Leistungsangebot

(1) Im Supportfall, zur Wartung oder zur Problembeseitigung ist die Bank berechtigt für das vom Kunden eingesetzte E-Banking-Produkt der Bank auf dem EDV-System des Kunden während der veröffentlichten Servicezeiten Fernwartungsarbeiten durchzuführen.

2. Pflichten der Bank

(1) Grundsätzlich besteht keine Verpflichtung zur Erbringung der Serviceleistung „Fernwartung“. Die Entscheidung für den Einsatz der Serviceleistung „Fernwartung“ auf dem EDV-System des Kunden liegt beim Support-Mitarbeiter der Bank.

(2) Die Bank verpflichtet sich, die aus diesen Tätigkeiten hervorgehenden Informationen lediglich zum Zwecke der Serviceleistung zu verwenden.

(3) Die Bank wird die im Rahmen der Serviceleistung „Fernwartung“ durchgeführten Tätigkeiten (z.B. per Videodatei) aufzeichnen und diese Aufzeichnung zwei Jahre aufbewahren. Die Bank stellt die Unveränderbarkeit und die Integrität dieser Aufzeichnung sicher.

3. Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt auf seinem EDV-System dem Support-Mitarbeiter der Bank den Zugriff auf das E-Banking-Produkt der Bank zur Verfügung. Der Kunde erhält ausschließlich die Serviceleistung „Fernwartung“ für dieses E-Banking-Produkt. Anhängige Softwareprodukte wie z.B. Buchhaltungsprodukte, Mitgliederverwaltungsprogramme etc. sind ausdrücklich von dieser Leistung ausgeschlossen.

(2) Der Kunde verpflichtet sich für die Fernwartungssitzungen nur das von der Bank eingesetzte Kommunikationsprogramm zu verwenden. Etwaige Schäden, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Kunde allein.

4. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

(1) Die Bank stellt durch Generierung und Vergabe einer einmaligen, zufälligen sechsstelligen Sessionsnummer die alleinige, direkte und verschlüsselte Verbindung zum EDV-System des Kunden sicher.

(2) Diese Sessionsnummer teilt die Bank dem Kunden telefonisch oder per eMail mit.

(3) Damit eine SSL-Verbindung zwischen dem EDV-System des Kunden und dem Banksystem aufgebaut werden kann, muss der Kunde an seinem EDV-System, in der vom Support-Mitarbeiter der Bank per eMail mitgeteilten Internetseite, die Sessionsnummer eingeben.

(4) Die Sessionsnummer ist nur für eine Fernwartungsverbindung gültig.

(5) Der Kunde räumt der Bank die notwendigen Rechte zur Fernwartung über die eingesetzte Fernwartungssoftware ein. Dazu kann er über das Applikationsmenü die Anwendungen freigeben, die für den Support-Mitarbeiter der Bank sichtbar/möglich sein sollen.

(6) Der Kunde hat das Recht und die Möglichkeit, die Rechte für die Bank während der Fernwartungsverbindung zu erweitern/zu beschränken bzw. die Fernwartungsverbindung jederzeit zu trennen.

(7) Die Bank wird nicht nach Passwörtern des Kunden bzw. von seinen im Rahmen der elektronischen Kontoführung berechtigten Personen fragen. Die notwendigen Eingaben werden durch den Kunden bzw. dessen berechtigten Personen stets eigenhändig durchgeführt.

(8) Nach der möglichen Freischaltung einer optionalen Berechtigung zum Datentransfer innerhalb der Fernwartungsverbindung durch den Kunden wird die Bank Dateien im Wege eines Filetransfers oder Downloads nur für Zwecke der Fehleranalyse und -beseitigung vom/zum EDV-System des Kunden innerhalb der gesicherten Fernwartungsverbindung übertragen.

(9) Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet.

(10) Die Bank wird die Daten des Kunden, die während der Fernwartung ausgetauscht wurden, unverzüglich löschen, wenn sie zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind. Ausgenommen hiervon ist die Fernwartungsaufzeichnungsdatei (siehe Nummer 2, Satz 3).